

SPIS TREŚCI

PRZEDMOWA	7
CZĘŚĆ I: Wprowadzenie do logistyki i menedżerskich decyzji	
logistycznych	11
ROZDZIAŁ I: Logistyka. Koncepcja i rozwój	13
1. Uwagi wstępne.	13
2. Definicja logistyki	15
3. Przyczyny rozwoju logistyki	18
4. Logistyka a rynkowa orientacja przedsiębiorstw „na odbiorcę”	21
5. Logistyka jako instrument racjonalizacji i obniżki kosztów przedsiębiorstwa	23
6. Zarządzanie logistyczno-marketingowe	29
7. Podstawowe sfery działań logistycznych	31
ROZDZIAŁ II: Obsługa klienta	39
1. Koncepcja obsługi klienta	39
2. Współzależności między kosztem a poziomem obsługi klienta	45
3. Standardy obsługi klienta	48
4. Badanie wpływu poziomu obsługi klienta na sprzedaż	49
5. Praktyczne problemy związane z logistyczną obsługą klientów	51
Załącznik nr 1 do rozdziału II: Sprawdzian logistycznej obsługi klienta w przedsiębiorstwie	54
Załącznik nr 2 do rozdziału II: Psychokalendarz dostawcy jako humorystyczne „rozwiązanie” problemów obsługi klienta	55
ROZDZIAŁ III: Transport	57
1. Potrzeby przewozowe	57
2. Wybór gałęzi transportu i przewoźnika	60
3. Transport własny przedsiębiorstwa	67
Załącznik do rozdziału III: Ogólne zasady liczenia przewoźnego na podstawie taryf	71
ROZDZIAŁ IV: Utrzymywanie i kontrola zapasów	77
1. Utrzymywanie zapasów	77
2. Problemy decyzyjne.	79
3. Struktura kosztów zapasów	80

4. Ekonomiczna wielkość zamówienia	83
5. Zarządzanie zapasami w warunkach niepewności	94
ROZDZIAŁ V: Składowanie	97
1. Ogólna charakterystyka składowania	97
2. Podstawowe funkcje logistyczne składów	98
3. Podstawowe decyzje logistyczne dotyczące składów	99
ROZDZIAŁ VI: Lokalizacja zakładów produkcyjnych i składów	107
1. Uwagi ogólne	107
2. Etapy podejmowania decyzji lokalizacyjnych	108
3. Lokalizacja obiektu a logistyka	111
4. Transport a decyzje lokalizacyjne	113
5. Decyzje lokalizacyjne dotyczące sieci obiektów	118
CZĘŚĆ II: Przypadki logistyczne	121
ROZDZIAŁ VII: Wprowadzenie do metody studiów przypadków	123
1. Co to jest przypadek?	123
2. Cele stosowania analizy przypadków	126
3. Rodzaje przypadków logistycznych	128
4. Wskazówki dla studentów	131
ROZDZIAŁ VIII: Przypadki logistyczne	133
Przypadek 1: The Roscoe Co.	133
Przypadek 2: Aeolus Airlines	135
Przypadek 3: Radiofleet, Inc.	139
Przypadek 4: East River Paper Manufacturing Co.	142
Przypadek 5: KidieLand i Superprzrząd gimnastyczny	150
Przypadek 6: Just-in-Time in Kalamazoo	155
Przypadek 7: National Appliances, Inc.	161
Przypadek 8: Minifix, Inc.	164
Przypadek 9: Honfleur Corporation	166
Przypadek 10: Przedsiębiorstwo Hurtu Spożywczego. Skład w Otwocku. ...	168
Przypadek 11: Goman Marketing Sp. z o.o.	173
Przypadek 12: Przesyłki kurierskie DHL (Oddział Warszawski)	177
Przypadek 13: Polskie Przedsiębiorstwo Piekarnicze	182

CZĘŚĆ III: Logistyczna gra decyzyjna	187
ROZDZIAŁ IX: Logistyczna gra decyzyjna	189
Załącznik nr 1 do rozdziału IX: Raport Operacyjny	206
Załącznik nr 2 do rozdziału IX: Raport Finansowy	208
Załącznik nr 3 do rozdziału IX: Logistyczna Gra Decyzyjna, Arkusz Decyzyjny	212
ROZDZIAŁ X: Uwagi pomocnicze do gry logistycznej	215
BIBLIOGRAFIA	221